**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛНЬОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

по организации практических работ учебной дисциплины профессионального цикла базовой части ГОС ВПО по направлению подготовки магистра

27.04.02 «Управление качеством»,

профиль

«Управление качеством, стандартизация, метрология, сертификация»

**ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

**КАЧЕСТВА**

Донецк, 2016 г.

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛНЬОЕ УЧЕРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ИНЖЕНЕРНОЙ МЕХАНИКИ И МАШИНОСТРОЕНИЯ**

**КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

по организации практических работ учебной дисциплины профессионального цикла базовой части ГОС ВПО по направлению подготовки магистра

27.04.02 «Управление качеством»,

профиль

«Управление качеством, стандартизация, метрология, сертификация»

**ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА**

**КАЧЕСТВА**

Рассмотрено

На заседании кафедры  
«Управление качеством»

Протокол № 2 от «14» сентября 2016 г.

Утверждено на заседании

Научно-издательского

Совета ДонНТУ

Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 20\_\_г.

Донецк, 2016 г.

УДК- 658.562

Методические рекомендации по организации практических работ учебной дисциплины «Интегрированные системы менеджмента качества» профессионального цикла базовой частиГОС ВПО по направлению подготовки магистра 27.04.02 «Управление качеством», профиль ***«***Управление качеством, стандартизация, метрология, сертификация». Сост. А.А. Дьяконов, А.А. Истрати – Донецк: ДонНТУ, 2016 - 25с.

В методических рекомендациях изложены основные материалы, которые могут быть полезны студенту при выполнении практических работ по дисциплине «Интегрированные системы менеджмента качества».

Составитель:

А.А. Дьяконов, ст. преподаватель

А.А. Истрати, ассистент

Ответственный за выпуск:

Рецензент:

СОДЕРЖАНИЕ:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Стандарт ISO 9001, как основа для построения интегрированной системы менеджмента (4 часа)…………………………… | 6 |
| 1. Стандарт ISO 14001-2015, Системы экологического менеджмента. (10,5 часов) …………………………………………………… | 12 |
| 1. Стандарт OHSAS18001-2007, Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья (10,5 часов) ………………………. | 15 |
| 1. Стандарт ISO 22000-2005 требования к организациям участвующим в цепи создания пищевой продукции. Принципы HACCP   ( 3,5 часов)…………………………………………………………………. | 18 |
| 1. Стандарт SA 8000 Социальная ответственность, ISO 26000 Руководство по социальной ответственности (3,5 часов) ………………….. | 21 |

***ТЕМА 1: «СТАНДАРТ ISO 9001, КАК ОСНОВА ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА» (4 часа)***

***Цель:*** *ознакомиться с важнейшими принципами менеджмента качества, освоить методику построения интегрированной СМК на основе стандарта ISO 9001.*

***Краткие теоретические материалы и ссылки по теме практической работы:***

Серия стандартов ГОСТ Р ИСО 9000 отражает видение менеджмента качества (МК), которое является базой для построения и развития системы качества (СК) в любой организации. В основе СМК лежат 7 принципов. Принципы менеджмента качества сформулированы достаточно кратко, но идея, заложенная в формулировках принципов, развертывается далее в конкретных требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Каждый принцип раскрывается в нескольких блоках требований стандарта.

Впервые принципы менеджмента качества были включены в текст стандартов в версии 1987 года. Сейчас эти принципы сформулированы в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000:2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Наряду с внедрением базовой СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001, которая является, своего рода, организационно-методическим указанием, большую популярность имеют интегрированные системы менеджмента качества (ИСМК). То есть, объединение основного стандарта с секторальными: ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000-2005, SA 8000, ISO 26000, ISO/IEC 27001, и др., которые были разработаны на основе обобщения мирового теоретического и практического опыта в области менеджмента качества.



Интегрированная система менеджмента (ИСМ) предполагает разработку и внедрение системы, обеспечивающей совместное развитие менеджмента качества (СМК), экологического менеджмента (СЭМ), менеджмента в области производственной безопасности и охраны труда. Работа по внедрению ИСМ включает совершенствование как внутренней среды организаций, так и отношений с заинтересованными сторонами, информирование государственных органов, потенциальных инвесторов, партнеров, и общественности о деятельности компаний.

Разработка и внедрение ИСМ происходит, так же как и других систем менеджмента, в четыре этапа:

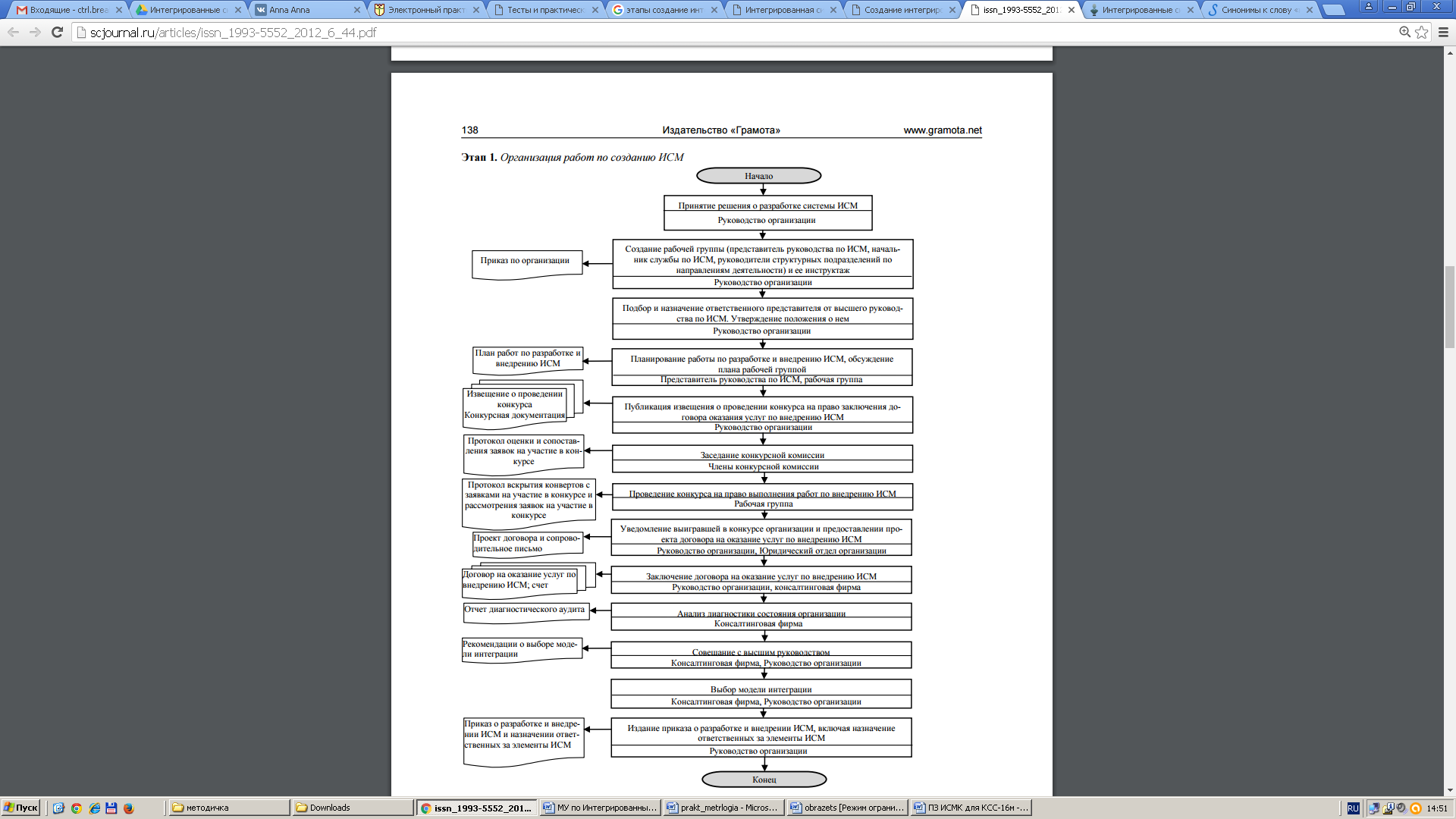
1) организация работ по созданию ИСМ;

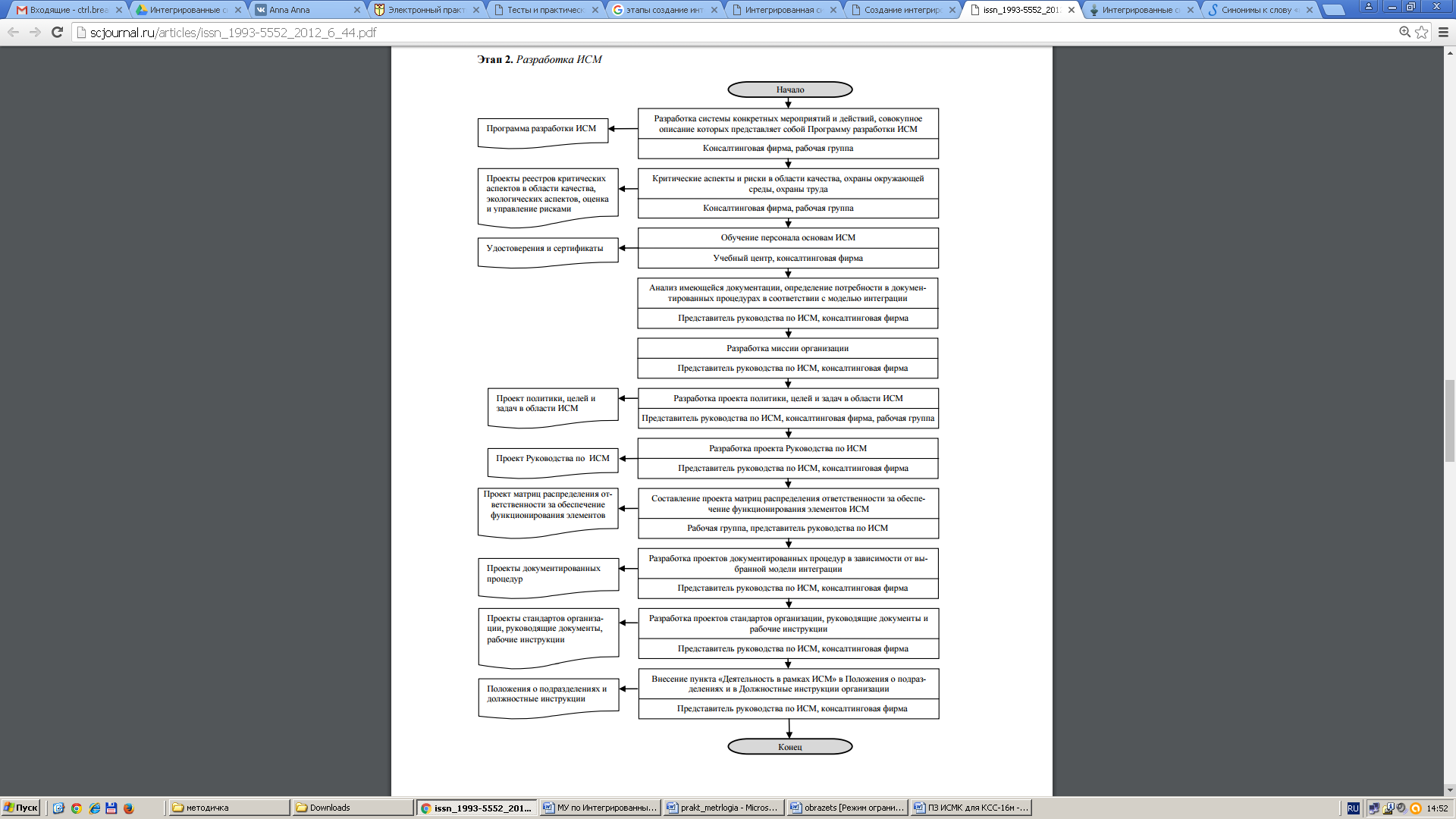
2) разработка ИСМ;

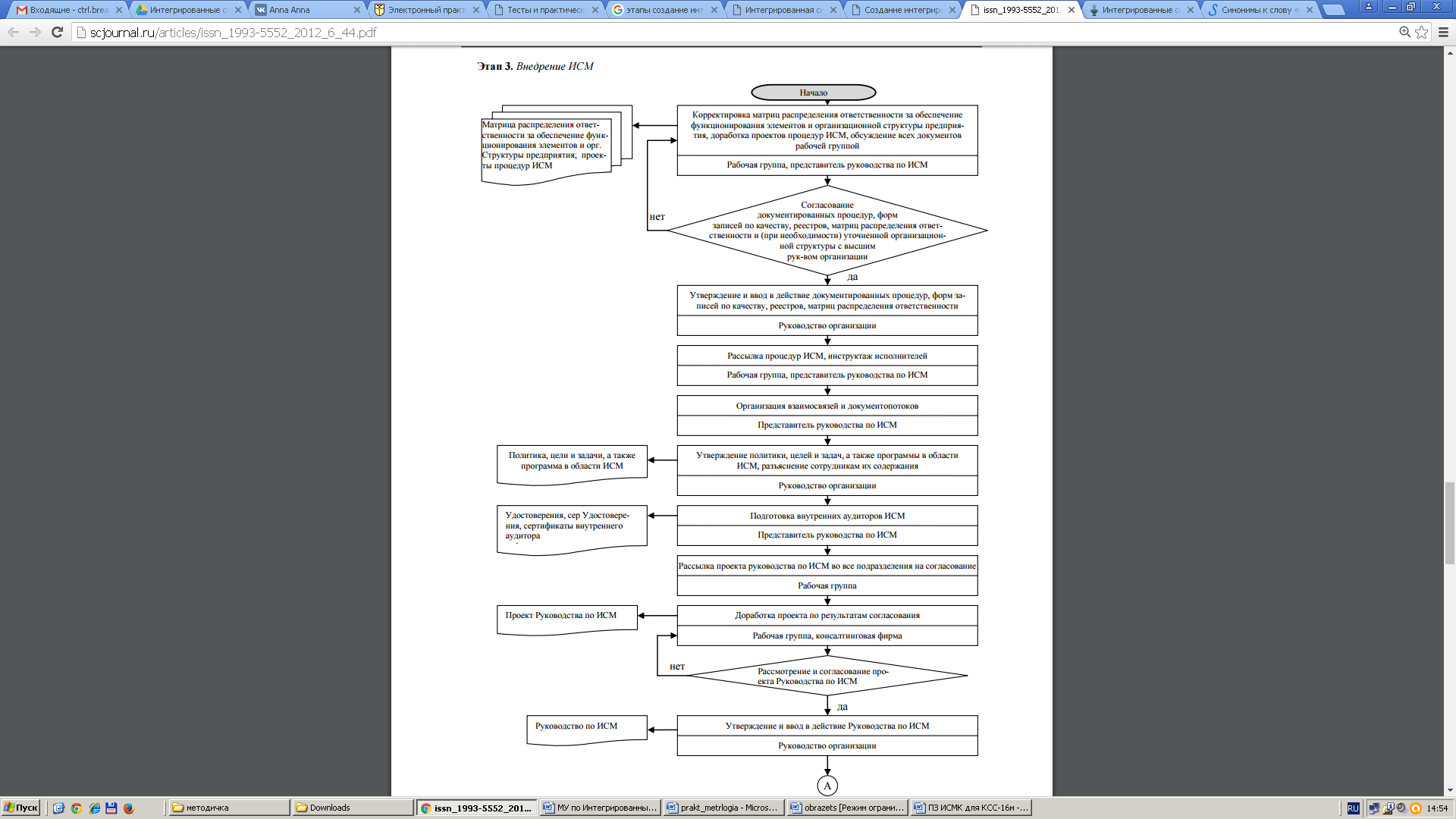
3) внедрение ИСМ;

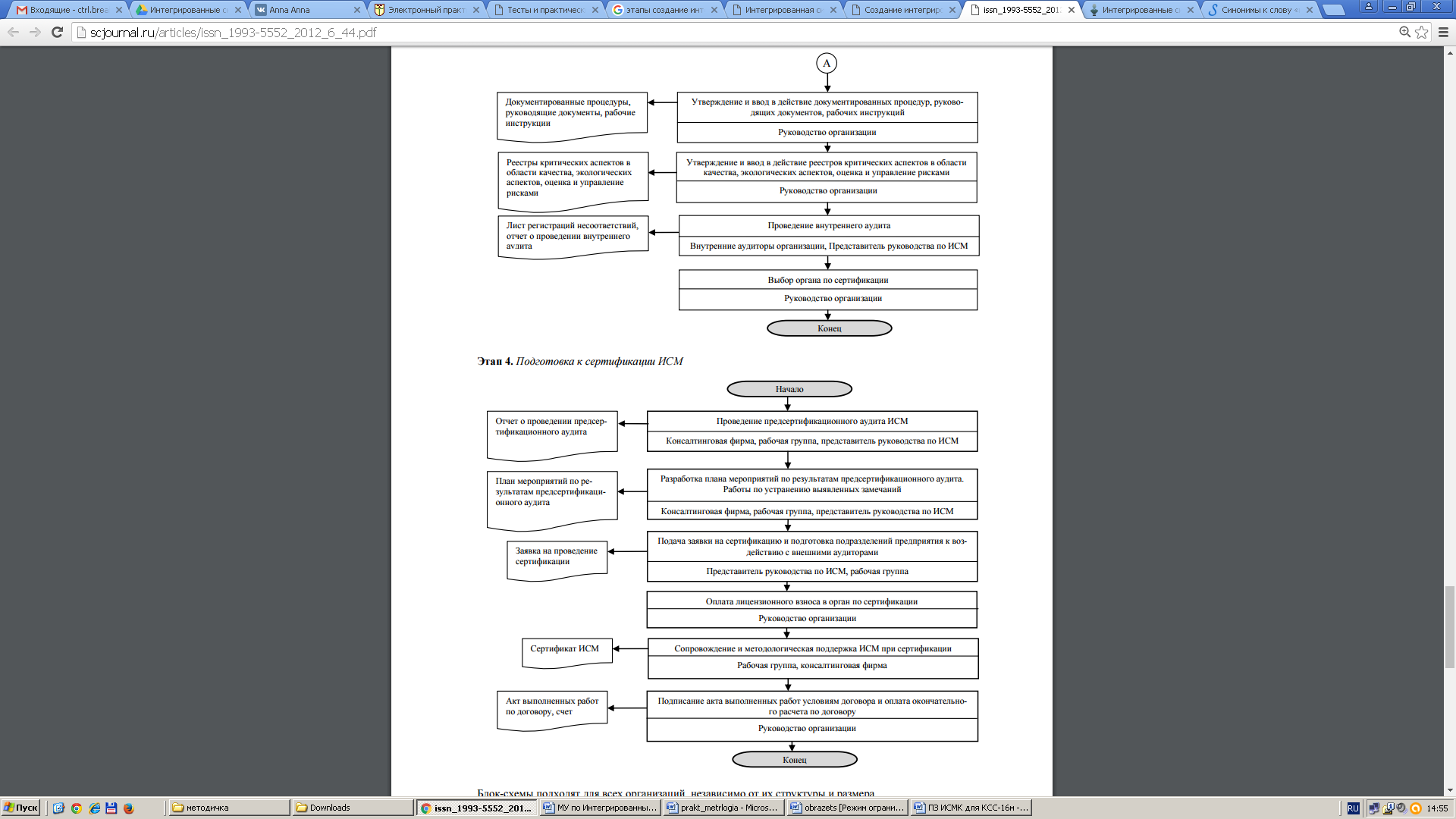
4) подготовка к сертификации ИСМ.

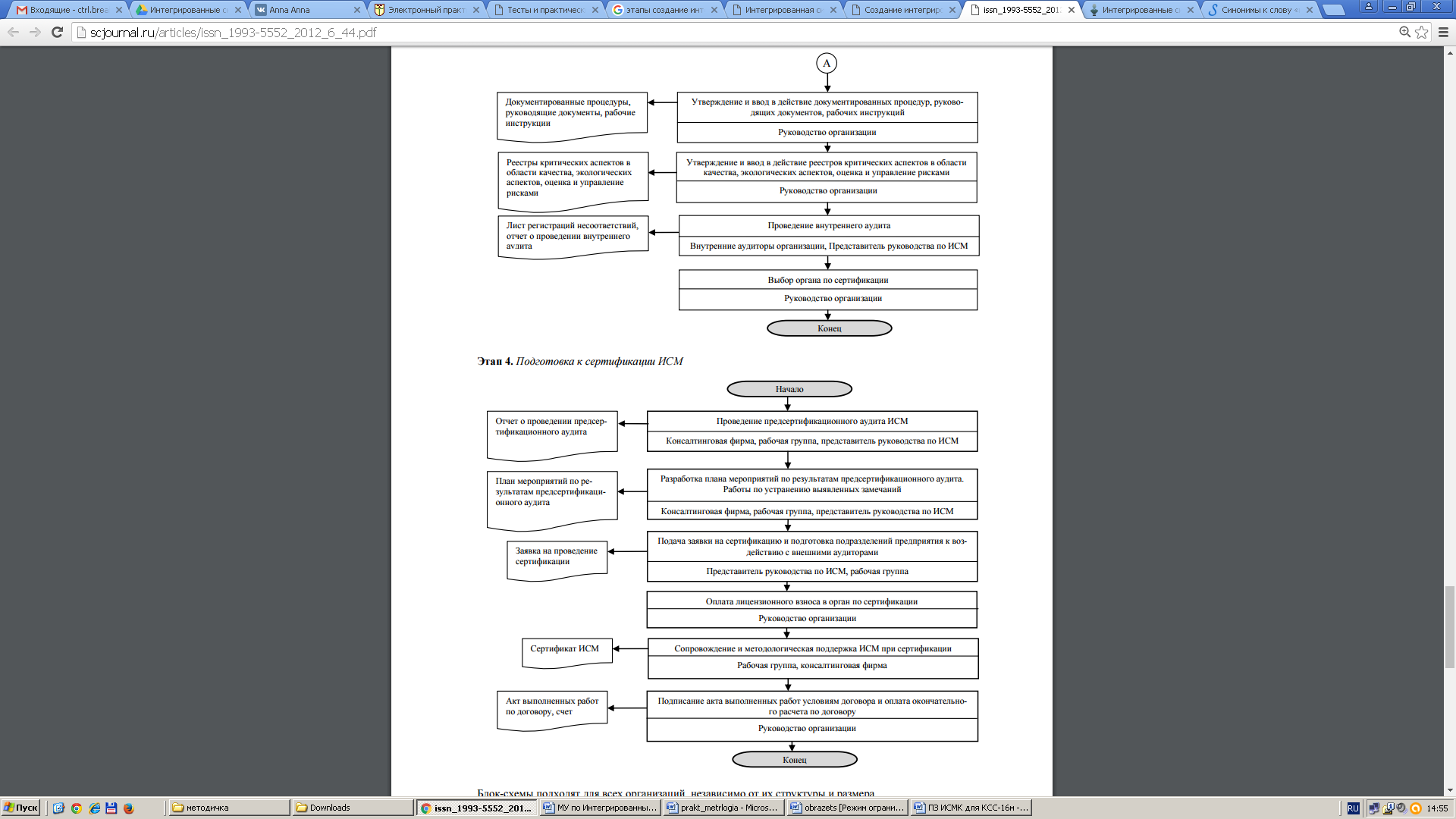
Чтобы подробно рассмотреть каждый этап, как алгоритм действий со всеми вытекающими последствиями были построены следующие блок-схемы. [1]











***Задачи, в ходе изучения темы:***

1. Ознакомление с текстом стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 ( 2 часа)
2. Обсуждение целей внедрения системы менеджмента качества, Понимание принципов менеджмента качества. Обсуждение вопросов внедрения интегрированной системы менеджмента качества.
3. Знакомство с документацией для внедрения ИСМК

***Результат проделанной работы:***

1. Документ «Приказ о разработке и внедрении ИСМ» с назначением ответственного лица за внедрение и поддержание ИСМ. (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

***ТЕМА 2 «СТАНДАРТ ГОСТ Р ИСО 14001-2016, СИСТЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА» (10,5 ЧАСОВ)***

***Цель:*** *ознакомиться с принципами экологического менеджмента, изучить методику введения экологического менеджмента качества на предприятии согласно требованиям стандарта ISO 14001.*

***Краткие теоретические материалы и ссылки по теме практической работы:***

С разработкой и применением линейки стандартов ИСО 14000 высшее руководство может внедрить на предприятии ряд мероприятий, обеспечивающих достижение баланса между окружающей, общественной и экономической средами, а так же пройти добровольную сертификацию на соответствие требований стандарта ГОСТ Р ИСО 14001:2016 «Системы управления окружающей средой. Спецификации и руководство по использованию», требования которого аутентичны требованиями международного стандарта ISO 14001:2015.

Разработчики снабжают пользователей перечнем требований, которые являют собой системный подход, направленный на защиту ОС, достижение намеченных целей, а так же обязательную работу с рисками, что дает возможность продемонстрировать потребителям, существующим и потенциальным партнерам соответствие системы экологического менеджмента признанным международным требованиям.

Ниже приведен перечень действующих, на сегодняшний день, экологических стандартов:

1) *стандарты, определяющие принципы экологического менеджмента*:

ГОСТ Р ИСО 14001:2016 «Системы управления окружающей средой. Спецификации и руководство по использованию»

ГОСТ Р ИСО 14004:2007 «Общее руководство по принципам, системам и методам обеспечения функционирования»

ISO 14015:2001 «Экологический контроль - Экологическая экспертиза мест и организаций» (международный EASO /действующий)

2) *стандарты, содержащие инструменты экологического контроля и оценки*:

ISO 14031:2013 «Мероприятия по охране и рациональному использованию окружающей среды - оценка Экологической эффективности – Рекомендации» (международный/действующий)

3)    *стандарты, ориентированные на продукцию*:

ISO 14020:2000 «Экологическая маркировка и декларирование. Общие принципы» (международный/действующий)

ISO 14021:1999 «Экологическая маркировка и декларирование. Самодекларируемые экологические заявления (экологическая маркировка типа II)» (международный/действующий)

ISO 14024:1999 «Экологическая маркировка и декларирование — Экологическая маркировка типа I. Принципы и процедуры» (международный/действующий)

ISO/TR 14025:2006 «Экологическая маркировка и декларирование. Экологические декларации типа III, Принципы и процедуры» (международный/действующий)

ISO 14040:2006 «Управление окружающей средой. Оценка жизненного цикла. Принципы и структура». (международный/действующий)

ГОСТ Р ИСО 14044-2007 «Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и рекомендации»

ГОСТ Р 56269-2014/ISO/TR 14047:2012 «Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Примеры применения ИСО 14044 к ситуациям воздействия»

ISO/TR 14048:2002 «Управление окружающей средой. Оценка жизненного цикла. Формат документирования данных по оценке жизненного цикла» (международный/действующий)

ГОСТ Р ИСО/ТС 14048-2009 «Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Формат документирования данных» (международный/действующий)

ISO 14050:2009 «Экологический менеджмент. Словарь» (международный/действующий) [6]

***Задачи, в ходе изучения темы:***

1. Ознакомление с текстом стандарта ГОСТ Р ИСО 14001-2016.   
   ( 2 часа)
2. Обсуждение вопросов внедрения экологического менеджмента в интегрированную систему качества. (2 часа)
3. Реализация требований стандарта в документированной информации интегрированной системы менеджмента. (6,5 часов)

***Результат проделанной работы:***

1. Документ «Политика в области экологического менеджмента». (ПРИЛОЖЕНИЕ 2)
2. Документ «Цели в области экологического менеджмента»  
   (ПРИЛОЖЕНИЕ 3)
3. Документ «Перечень экологических воздействий на окружающую среду «ПАО М» (ПРИЛОЖЕНИЕ 4)
4. Разработка/доработка документированных процедур согласно для удовлетворения требований ГОСТ Р ИСО 14001-2016.
5. Записи в области экологического менеджмента.

***ТЕМА 3 «СТАНДАРТ OHSAS 18001-2007, СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА И ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ» (10,5 ЧАСОВ)***

***Цель:*** *ознакомиться с принципами менеджмента в области безопасности труда и охраны здоровья, освоить способ введения на предприятии правил, обеспечивающих выполнение требований стандарта OHSAS 18001:2007.*

***Краткие теоретические материалы и ссылки по теме практической работы:***

Настоящий стандарт серии по промышленной безопасности и охране здоровья (OHSAS) «Руководящие указания по внедрению OHSAS 18001» были разработаны в ответ на потребность клиентов в признанном стандарте по системе менеджмента безопасности и охраны здоровья, который можно было бы использовать в качестве основы для оценки и сертификации своих систем менеджмента.

OHSAS 18001 был разработан как стандарт, совместимый со стандартами по системам менеджмента ИСО 9001:2000 (качество) и ИСО 14001:2004 (экология) для того, чтобы облегчить интеграцию систем менеджмента качества, экологии и безопасности и охраны здоровья для организаций, желающих этого

Настоящий стандарт OHSAS основан на методологии, известной как PDCA (plan-do-check-act) (рис. 1) - «планируйте-делайте-проверяйте–действуйте». Методология PDCA может быть кратко представлена следующим образом:

*Планируйте:* установите цели и создайте процессы, необходимые для получения результатов в соответствии с политикой организации в области ОЗиОБТ.

*Делайте:* реализуйте процессы.

*Проверяйте:* проводите мониторинг и измерение процессов по отношению к политике в области ОЗиОБТ, целям, законодательным, нормативным и другим требованиям и сообщайте о результатах.

*Действуйте:* предпринимайте действия для постоянного улучшения показателей деятельности в области ОЗиОБТ

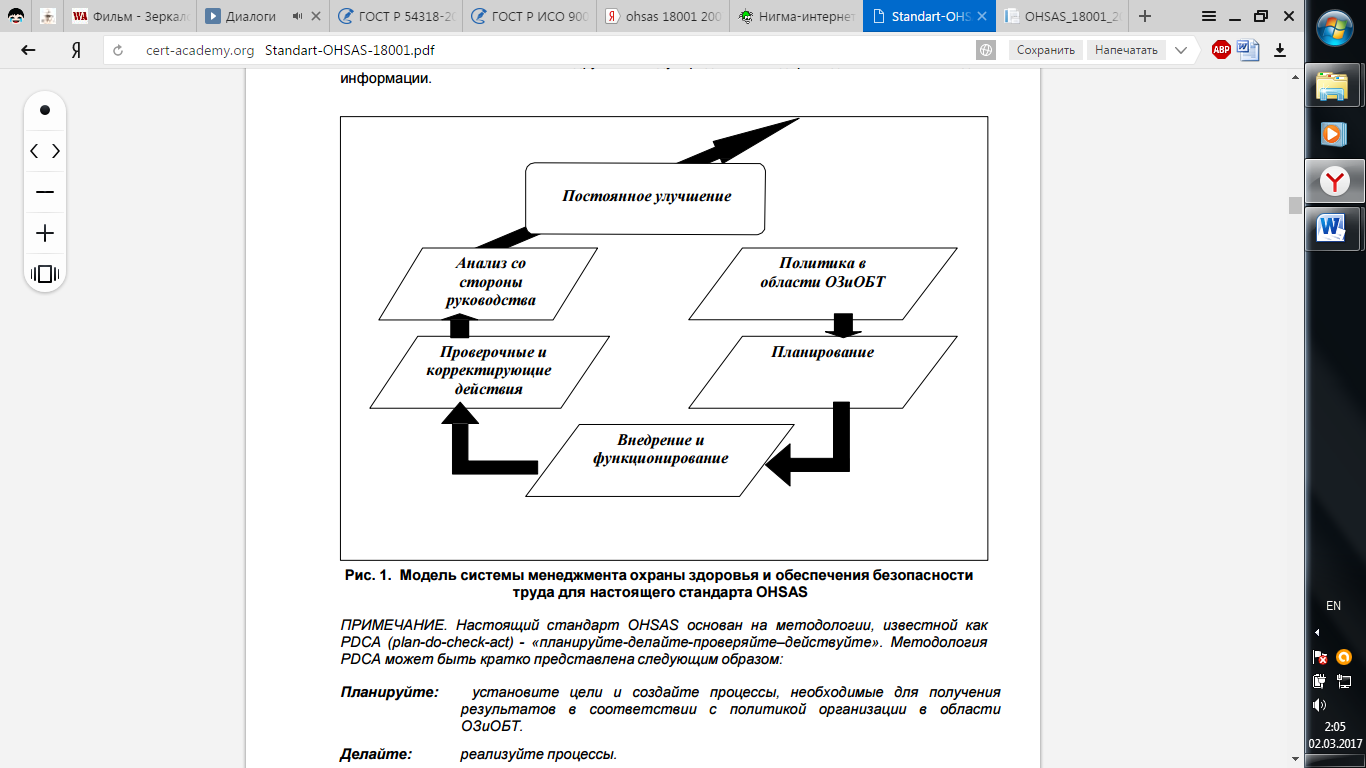


Рисунок 1 - Модель системы менеджмента OH&S для данного стандарта OHSAS

Настоящий стандарт OHSAS содержит требования, соответствие которым может быть подвергнуто объективной аудиторской проверке. При этом он не устанавливает каких-то абсолютных требований к показателям деятельности в области ОЗиОБТ сверх сформулированных в политике ОЗиОБТ обязательств соблюдать соответствующие законодательные и нормативные требования, а также другие требования, которые организация согласилась выполнять, в целях предотвращения травм и ухудшения состояния здоровья, а также в целях постоянного улучшения. Таким образом, две организации, осуществляющие схожую деятельность, но отличающиеся своими показателями деятельности в области ОЗиОБТ, обе могут соответствовать требованиям настоящего стандарта OHSAS.

Настоящий стандарт OHSAS может применяться любой организацией, которая желает:

a) создать систему менеджмента ОЗиОБТ для устранения или минимизации рисков для работников и других заинтересованных сторон, которые могут подвергаться опасностям, связанным с их деятельностью;

b) внедрить, обеспечить функционирование (поддерживать в рабочем состоянии) и постоянно улучшать систему менеджмента ОЗиОБТ;

c) быть уверенной в соответствии своей деятельности заявленной политике в области ОЗиОБТ;

d) демонстрировать соответствие настоящему стандарту OHSAS посредством:

1) проведения самооценки и декларирования соответствия, или

2) получения подтверждения соответствия от сторон, имеющих свои интересы в отношении организации, таких, например, как потребители, или

3) получения подтверждения обоснованности своей декларации от стороны, внешней по отношению к организации, или

4) проведения сертификации/регистрации своей системы менеджмента ОЗиОБТ внешней организацией

***Задание:***

1. Ознакомиться с текстом стандарта OHSAS 18001-2007.
2. Выделить основные термины и определения.
3. Провести анализ соответствия между OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 и ISO 9001:2000. Результаты оформить в виде таблицы.

***ТЕМА 4 «Стандарт ISO 22000-2005 требования к организациям участвующим в цепи создания пищевой продукции. Принципы HACCP»***

***Цель:***

***Краткие теоретические материалы и ссылки по теме практической работы:***

Производство продуктов питания, их дистрибуция и продажа – это огромная отрасль, включающая множество малых и средних предприятий, находящихся в продуктовой цепи. Выполнение требований по безопасности пищевых продуктов для малых и средних предприятий является актуальной задачей, направленной на выполнение требований как конечных потребителей, так и контрактных требований заказчиков.

Стандарт ISO 22000 распространяется на организации двух крупных категорий:

1. организации-участники цепи создания пищевой продукции организации
2. опосредованно вовлеченные в цепь создания пищевой продукции.

В цепочке производства продуктов питания этот стандарт позволяет управлять различными видами опасностей, воздействующих на пищевые продукты.

Как показывает практика, опасности для конечного потребителя пищевой продукции могут возникать на любом участке цепочки пищевого производства – от первичного производителя (например, фермерского хозяйства), до продовольственного магазина и ресторана или кафе. Стандарт ИСО 22000 дает возможность любой организации пищевой промышленности создать систему управления безопасностью продуктов питания.

Применение ИСО 22000 помогает организации достигнуть следующих целей:

Создать, внедрить и развивать систему управления безопасностью продуктами питания. Система управления строится на основе подходов стандарта ИСО 9001, поэтому она учитывает все принципы этого стандарта. Внедрение и развитие системы управления безопасностью продуктов питания выполняется за счет тех же механизмов, что и система качества. Это упрощает создание интегрированных систем менеджмента;

Гарантировать потребителям безопасность продукции. Система управления безопасностью продуктов питания на основе ИСО 22000 требует от организации применения принципов ХАССП. Соблюдение всех этих принципов дает гарантии безопасности производимой продукции;

Подтвердить соответствие продукции нормативным требованиям и требованиям потребителей. За счет документирования результатов контроля и мониторинга работы системы безопасности продукции можно проследить выполнение требований по безопасности, установленных в нормативных документах и потребителями на всех этапах производства;

Повысить уровень удовлетворенности потребителей и их доверие к выпускаемой продукции. Сертификация системы по стандарту ИСО 22000 позволяет организации повысить свой имидж и отношение потребителей к выпускаемой продукции;

Повысить возможности по выходу на новые рынки сбыта продукции. Наличие сертифицированной системы управления безопасностью продуктами питания часто является одним из необходимых условий для поставки продукции на рынок.

*КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ИСО 22000*

Группы требований ИСО 22000 представлены в четырех ключевых областях системы безопасности продуктов питания.

Эти области включают в себя:

*Ответственность руководства* – разработка ясной политики и измеримых целей, создание и поддержка взаимосвязей со всеми заинтересованными сторонами в цепочке пищевого производства;

*Управление ресурсами* – определение и предоставление ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания работоспособности системы безопасности продуктов питания, оценка необходимой компетенции персонала и проведение обучения;

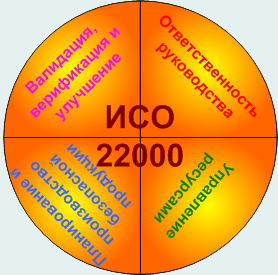


Рисунок 2 – Ключевые элементы ИСО 22000

*Планирование и производство безопасной продукции* – оценка рисков и анализ опасностей при производстве пищевых продуктов, создание системы контроля адекватной возможным опасностям;

*Валидация, верификация и улучшение* – мониторинг, сбор и анализ данных, необходимых для управления системой безопасности продуктов питания, непрерывное улучшение системы управления безопасностью при производстве продуктов питания.

***Задание:***

1. Определить соответствие между ИСО 22000 и ИСО 9001.
2. Определить соответствие и различия между ИСО 22000 и ХАССП.
3. Результаты обоих сравнений оформить в таблицах.

***ТЕМА 5 «~~Стандарт SA 8000~~ Социальная ответственность, ISO 26000 Руководство по социальной ответственности»***

***Цель:*** *ознакомиться со стандартами, касательно социальной ответственности SA 8000 и.*

***Краткие теоретические материалы и ссылки по теме практической работы:***

Стандарт *ISO 26000*

Мировой опыт деятельности организаций и сторон, заинтересованных в успехе этой деятельности, способствует все большему осознанию потребности в социально ответственном поведении и его преимуществ. Целью социальной ответственности является содействие устойчивому развитию.

Осознание преимуществ и оценка результатов деятельности организации [в области] социальной ответственности могут влиять, помимо прочего, на:

- ее конкурентные преимущества;

- ее репутацию;

- ее способность привлекать и удерживать трудящихся или членов (организации), клиентов, заказчиков или пользователей;

- поддержание морального состояния, вовлеченности и производительности работников;

- взгляды инвесторов, владельцев, доноров, спонсоров и финансового сообщества;

- ее взаимоотношения с компаниями, правительствами, средствами массовой информации, поставщиками, организациями-аналогами, клиентами и сообществом, в котором организация функционирует.

Государственные организации, как и любые другие организации, могут по желанию использовать этот стандарт. Однако он не предназначен для того, чтобы заменить, изменить или каким-либо образом поменять обязательства государства.

**Настоящий стандарт дает рекомендации для пользователей и не предназначен и не подходит для целей сертификации. Любые предложения сертифицировать или утверждения о сертификации в соответствии с ГОСТ Р ИСО 26000 будут искажать назначение и цель этого стандарта.**

Настоящий стандарт дает руководство для организаций всех типов, независимо от их размера и местоположения, по:

a) концепциям, терминам и определениям, относящимся к социальной ответственности;

b) предпосылкам, тенденциям и характеристикам социальной ответственности;

c) принципам и практикам, относящимся к социальной ответственности;

d) основным темам и проблемам социальной ответственности;

e) интеграции, внедрению и распространению социально ответственного поведения в самой организации и посредством ее политики и практик в рамках ее сферы влияния;

f) идентификации заинтересованных сторон и взаимодействию с ними;

g) обмену информацией относительно обязательств и результативности, а также иной информацией в области социальной ответственности.

Для того чтобы определить область охвата своей социальной ответственности, выявить применимые проблемы и установить свои приоритеты, организации следует рассмотреть следующие основные темы (см. также рисунок 3):

- организационное управление;

- права человека;

- трудовые практики;

- окружающая среда;

- добросовестные деловые практики;

- проблемы, связанные с потребителями;

- участие в [жизни] сообществ и их развитие.

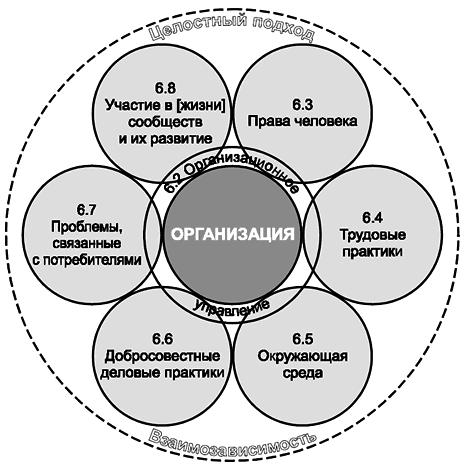


Рисунок 3 - Семь основных тем

Экономические аспекты, так же как аспекты, относящиеся к здоровью и безопасности и цепочке создания [добавленной] стоимости, охватываются в рамках семи основных тем там, где это применимо. Также учитываются различия в том, каким образом мужчины и женщины могут быть затронуты каждой из семи основных тем.

Задание:

1. Подробно изучить ГОСТ Р ИСО 26000-2012 Руководство по социальной ответственности
2. Определить, каким образом данный стандарт соотносится с понятием «устойчивое развитие»
3. Определить основные цели и направления устойчивого развития»
4. Почему нельзя проходить сертификацию согласно данного стандарта?
5. Отчет по занятию должен содержать развернутые ответы, схемы, таблицы.

**Список использованной литературы:**

1. Романова Анастасия Николаевна БЛОК-СХЕМЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ИНТЕГРИРОВАННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА В ОРГАНИЗАЦИЯХ <http://scjournal.ru/articles/issn_1993-5552_2012_6_44.pdf>
2. Стандарт ГОСТ Р 9000-2015
3. Стандарт ГОСТ Р 9000-2015
4. Стандарт ГОСТ Р 14001-2016
5. ГОСТ Р 54934 – 2012/OHSAS 18001:2007
6. Момот А.И. «Менеджмент якості та елементи системи якості» с.123-125, Вид. “Центр учбової літератури” - С. 367